

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI ROCKY PLAZA
HOTEL
PADANG**

SKRIPSI

***Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan***



**Oleh:
ARADEA FIDELANI
NIM: 14135044/2014**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI ROCKY PLAZA
HOTEL PADANG**

Nama : Aradea Fidelani
Nim/Bp : 14135044/2014
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2018

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dr. Yuliana, SP, M. SI
NIP. 19700727 199703 2003

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2 001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Rocky Plaza Hotel
Padang
Nama : Aradea Fidelani
NIM/ BP : 14135044/2014
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

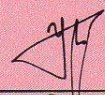
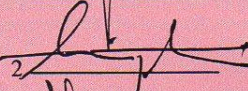
Padang, Agustus 2018

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
------	-------------	--------------

Ketua : Dr. Yuliana, SP, M. SI

Anggota : Trisna Putra, SS, M.Sc

Arif Adrian SE,M.SM

1. 
2. 
3. 

ABSTRAK

Aradea Fidelani. NIM: 14135044. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang. Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Pembimbing : Dr. Yuliana, S.P., M.Si

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap analisis kepuasan kerja karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang permasalahan yang tampak antara lain : (1) Karyawan mengeluh atas *service* yang diberikan tidak transparan. (2) Masih adanya karyawan yang tidak bertegur sapa karena memiliki masalah pribadi dan ego sehingga terjadi suasana kerja yang tidak nyaman. (3) Belum adanya promosi jabatan bagi karyawan sehingga tak jarang karyawan memutuskan untuk *resign* dari hotel (4) Kurangnya pengawasan dari atasan, sehingga masih adanya karyawan yang bebas bermain *handphone* atau menggunakan *computer* kantor untuk kepentingan pribadi seperti bermain *game* dan membuka media sosial.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan data kuantitatif dan kualitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 55 sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *proportionate stratified random sampling*. Untuk data kuantitatif teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan menggunakan *skala likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Untuk data kualitatif teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian dalam penelitian ini adalah: (1) Kepuasan kerja karyawan berada pada kategori baik (74,55%). Sedangkan ditinjau berdasarkan indikator yaitu : (1) Indikator gaji berada pada kategori cukup (56,36%), (2) Indikator pekerjaan itu sendiri berada pada kategori baik (58,18%), (3) Indikator promosi jabatan berada pada kategori baik (63,64%), (4) Indikator Kepenyeliaan (supervisi) berada pada kategori baik (76,36%), (5) Indikator rekan kerja berada pada kategori baik (70,91%).

Kata Kunci : Kepuasan kerja, Karyawan, Gaji, Supervisi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Proses penyusunan hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D., selaku dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku ketua jurusan pariwisata dan penasehat akademik.
3. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak H. Trisna Putra, SS, M.Sc, MM, dan Bapak Arif Adrian, SE, M.SM selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh staff pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.

6. Pihak Manajemen Rocky Plaza Hotel Padang yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian dan telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis selama pembuatan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang,
Penulis

Aradea Fidelani
Nim. 14135044/2014

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7

BAB II. KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori	8
1. Kepuasan Kerja	8
2. Karyawan	18
B. Kerangka Konseptual.....	19
C. Pertanyaan Penelitian.....	20

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
C. Variabel Penelitian.....	22
D. Definisi Operasional Variabel.....	23
E. Populasi dan Sampel Penelitian	23
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	27
G. Instrumen Penelitian	29
H. Uji Coba Instrumen.....	32
I. Teknik Analisis Data.....	34

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	36
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	36
2. Analisis Deskriptif Data	38
B. Pembahasan	58

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Jumlah Karyawan Rocky Plaza Hotel Padang	24
2. Sampel Penelitian.....	26
3. Skala Likert Mengukur Kepuasan Kerja Karyawan	30
4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Kerja Karyawan	30
5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja	33
6. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja	34
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	36
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....	37
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	38
11. Data Hasil Perhitungan Statistik Kepuasan Kerja di Rocky Plaza Hotel Padang	39
12. Hasil Deskripsi Data Variabel Kepuasan Kerja	40
13. Data Hasil Perhitungan Statistik Gaji Variabel Kepuasan Kerja di Rocky Plaza Hotel Padang.....	41
14. Hasil Deskripsi Data Variabel Kepuasan Kerja dengan Indikator Gaji	43
15. Data Hasil Perhitungan Statistik Pekerjaan Itu Sendiri Perusahaan Variabel Kepuasan Kerja di Rocky Plaza Hotel Padang.....	44
16. Hasil Deskripsi Data Variabel Kepuasan Kerja dengan Indikator Pekerjaan Itu Sendiri	46
17. Data Hasil Perhitungan Statistik Promosi Jabatan Variabel Kepuasan Kerja di Rocky Plaza Hotel Padang	48
18. Hasil Deskripsi Data Variabel Kepuasan Kerja dengan Indikator Promosi Jabatan.....	50
19. Data Hasil Perhitungan Statistik Kepenyeliaan (Supervisi) Variabel Kepuasan Kerja di Rocky Plaza Hotel Padang	51
20. Hasil Deskripsi Data Variabel Kepuasan Kerja dengan indikator Kepenyeliaan (Supervisi)	53
21. Data Hasil Perhitungan Statistik Rekan Kerja Variabel Kepuasan Kerja di Rocky Plaza Hotel Padang	55
22. Hasil Deskripsi Data Variabel Kepuasan Kerja dengan Indikator Rekan Kerja.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kunjungan Wisatawan dari tahun 2016 -2017	1
Gambar 2. Kerangka Konseptual.	20
Gambar 3. Histogram Kurva Normal Sebaran Variabel Kepuasan Kerja di Rocky Plaza Hotel Padang	40
Gambar 4. Histogram Kurva Normal Sebaran Gaji Variabel Kepuasan Kerja di Rocky Plaza Hotel Padang	42
Gambar 5. Histogram Kurva Normal Sebaran Pekerjaan itu Sendiri di Rocky Plaza Hotel Padang	45
Gambar 6. Histogram Kurva Normal Sebaran Promosi Jabatan di Rocky Plaza Hotel Padang	49
Gambar 7. Histogram Kurva Normal Sebaran Kepenyeliaan (supervisi) di Rocky Plaza Hotel Padang	52
Gambar 8. Histogram Kurva Normal Sebaran Rekan Kerja di Rocky Plaza Hotel Padang	56

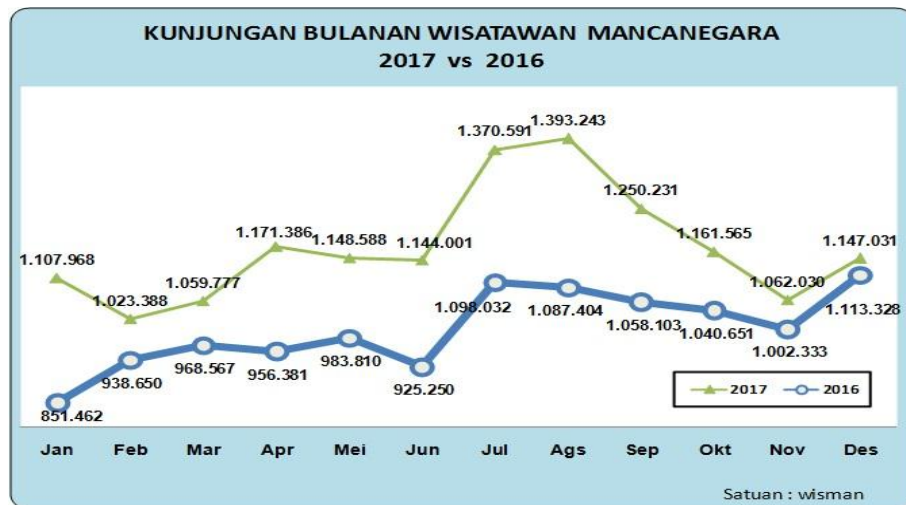
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	64
Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian.....	65
Lampiran 3. Kuesioner Uji Coba	66
Lampiran 4. Tabulasi Data Uji Coba	73
Lampiran 5. Hasil Uji Coba	76
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 7. Tabulasi Data Penelitian.....	87
Lampiran 8. Hasil Penelitian.....	88
Lampiran 9. Dokumentasi.....	99
Lampiran 10. Lembar Konsultasi.....	101

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Ini bisa dilihat berdasarkan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia dan pertumbuhan industri pariwisata termasuk bertumbuhnya jumlah hotel di Indonesia. Berikut adalah statistik peningkatan kunjungan wisatawan dari tahun 2016-2017 menurut Kementerian Pariwisata Republik Indonesia.



Gambar 1
Kunjungan wisatawan dari tahun 2016-2017

Secara ekonomi, perhotelan dan pariwisata memberikan dampak dalam perluasan usaha dan peluang kerja, serta peningkatan devisa negara. Sesuai dengan UUD RI No.10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, dimana usaha pariwisata meliputi 13 (tiga belas) kelompok, dan penyediaan akomodasi termasuk kedalamnya. Menurut Sihite dalam Emely (2017) Hotel adalah:

”Jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara komersial.

Pariwisata sangat erat hubungannya dengan Provinsi Sumatera Barat, karena Provinsi Sumatera Barat memiliki banyak tempat-tempat wisata yang dapat dikunjungi wisatawan lokal hingga mancanegara untuk datang berwisata. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kondisi alam yang indah, letak strategis yang dapat ditempuh dengan berbagai macam transportasi, adat budaya lokal yang masih terjaga, dan berbagai macam transportasi, dan berbagai macam peninggalan-peninggalan masa lampau yang bersejarah. Menurut Undang-Undang RI No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan: ”Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”.

Dalam menjalankan kelancaran operasional untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu, hotel sangat membutuhkan tenaga SDM (Sumber Daya Manusia) yang baik. SDM yang dimaksud di sini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Rocky Plaza Hotel Padang. Menurut Hasibuan dalam Emely (2017), “Karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaganya) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Mereka wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi sesuai dengan perjanjian”.

Karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang berjumlah 120 orang. Karyawan tersebut dibagi dalam Sembilan departemen, yaitu *Food & Beverage Service*, *Food Beverage Product*, *Front Office*, *Housekeeping*, *Laundry*, *Advertising & Promotion*, *Accounting*, *Human Resources Department*, dan *Engineering*.

Seluruh departemen tersebut saling bekerja satu dan yang lainnya dalam hal melayani tamu sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Setiap departemen memiliki peranan yang sangat penting dalam untuk mewujudkan cita-cita sebuah hotel, oleh karena itu manajemen hotel harus memperhatikan dan memenuhi kepuasan kerja setiap karyawannya karena setiap karyawan yang bekerja berharap memperoleh kepuasan dari tempat bekerja.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, karena apabila kepuasan kerja karyawan yang tidak terpenuhi akan berdampak terhadap kinerja karyawan yang akan memicu terjadinya masalah-masalah seperti keluhan dari tamu yang menginap ataupun masalah antara sesama rekan kerja. Menurut Luthans dalam Kisworo (2013) mengungkapkan lima indikator terjadinya suatu kepuasan kerja, yaitu: gaji, pekerjaan itu sendiri, promosi jabatan, kepenyeliaan (supervisi), dan rekan kerja.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Rocky Plaza Hotel Padang, penulis menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan

kepuasan kerja karyawan dalam beberapa aspek yaitu, gaji, rekan sekerja, dan promosi jabatan. Dalam penelitian ini penulis menemukan ada sebanyak 4 orang karyawan yang mengeluh akan uang *service* yang diberikan, karena karyawan merasa pemberian uang *service* tidak transparan, yang tidak ada kejelasan atau perincian terhadap potongan uang *service* karyawan.

Masih ditemukan karyawan yang tidak bertegur sapa satu dengan lainnya, karena alasan pribadi hal ini sangat mengganggu dan membuat perpecahan antara karyawan yang menyebabkan terjadinya kubu-kubu antar sesama karyawan. Masih kurangnya pengawasan dari atasan atau pimpinan yang bertugas sehingga masih adanya ditemukan karyawan operasional yang bebas bermain *Handphone* ataupun menggunakan komputer kantor untuk kepentingan pribadi seperti bermain *game* dan menyebabkan karyawan tersebut mengabaikan pekerjaannya sendiri dan berdampak buruk kepada karyawan yang bekerja sama dengan karyawan tersebut.

Terdapat juga keluhan dari karyawan yang mengeluhkan selama kurang lebih dari tiga tahun, belum adanya promosi jabatan bagi karyawan sehingga karyawan memutuskan untuk keluar dari hotel tersebut, karena mereka berpendapat bahwa tidak adanya jenjang karir yang jelas bagi mereka di kemudian hari, dan jikapun ada karyawan yang keluar dari posisinya maka pihak manajemen akan mencari karyawan baru dan tidak melakukan promosi terhadap posisi yang kosong bagi karyawan yang sudah lama bekerja di bagian tersebut.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang yang belum terpenuhi oleh pihak manajemen hotel berdasarkan survey awal yang telah dilakukan kepada karyawan hotel. Berdasarkan permasalahan diatas, penulis memiliki pemikiran untuk melihat mengenai kepuasan kerja karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang, dengan mengangkat judul penelitian **"ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI ROCKY PLAZA HOTEL PADANG"**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Karyawan mengeluh atas uang *service* yang diberikan tidak transparan.
2. Masih adanya karyawan yang tidak bertegur sapa karena memiliki masalah pribadi dan ego sehingga terjadi suasana kerja yang tidak nyaman.
3. Belum adanya promosi jabatan bagi karyawan sehingga tidak jelasnya jenjang karir pada hotel tersebut sehingga tak jarang karyawan memutuskan untuk *resign* dari hotel.
4. Kurangnya pengawasan dari atasan, sehingga masih adanya karyawan yang bebas bermain *handphone* atau menggunakan komputer kantor untuk kepentingan pribadi seperti bermain *game* dan membuka media sosial.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah pada analisis kepuasan kerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang ditinjau dari gaji, pekerjaan itu sendiri, promosi jabatan, kepenyelaaan (*supervisi*), dan rekan sekerja.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan kerja karyawan yang ditinjau dari gaji, pekerjaan itu sendiri, promosi jabatan, kepenyelaaan (*supervisi*), dan rekan kerja.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan kerja karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk:

- a. Mendeskripsikan kepuasan kerja karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang yang ditinjau dari gaji.
- b. Mendeskripsikan kepuasan kerja karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang yang ditinjau dari pekerjaan itu sendiri.
- c. Mendeskripsikan kepuasan kerja karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang yang ditinjau dari promosi jabatan.

- d. Mendeskripsikan kepuasan kerja karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang yang ditinjau dari kepenyelaaan (supervisi)
- e. Mendeskripsikan kepuasan kerja karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang yang ditinjau dari rekan kerja

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pemilik Rocky Plaza Hotel Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pemilik hotel dalam menemukan, mengenali dan menganalisis kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada Jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan tentang kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi Penulis

Sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana. Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah.

4. Bagi Penulis Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan bahan pembelajaran bagi peneliti berikutnya.